平成２５年度
消費者行政レポート

平成26年7月

関東運輸局　交通環境部　消費者行政・情報課

は　じ　め　に

関東運輸局では、公共交通機関の利用者からのご意見、ご要望に関して「行政相談窓口」を設けて、公共交通機関の利用者や地域の人々のニーズの収集・把握に努めるとともに、関係者と連携のうえ、その改善に向けて取り組んでいます。

また、高齢化が進んでいる中、誰もが安心して暮らせる社会をめざすため、高齢者をはじめ誰もが円滑に公共交通機関を利用できるようにするため「こころのバリアフリー社会」の実現に向けた取り組みを積極的に展開しています。

これまで、小・中学生や一般市民等を対象に高齢者疑似体験や視覚障害者・車いす利用者の介助体験等を学ぶ「バリアフリー教室」を開催し、「こころのバリアフリー」の推進を図ってまいりました。しかしながら、関東管内全ての学校において開催することは困難なため、小・中学校の授業で利用できる資料として、「こころのバリアフリー」ガイドブックを作成し、配布しており、こころのバリアフリーを効果的・継続的に推進しています。

さらに、学識者・障害者団体・施設設置管理者及び行政が、地域の総合的なバリアフリー化の推進を図るための意見交換を行える場として「バリアフリーネットワーク会議」の開催や市区町村等を対象とした「バリアフリー基本構想策定支援セミナー」を開催するなど、バリアフリーの推進に努めています。

本レポートは、これらの関東運輸局における交通消費者行政の推進に関する平成２５年度の取り組みをまとめたものです。

今後とも、公共交通機関の利便性向上とバリアフリー化の推進に取り組んで参りたいと考えておりますので、皆さまのご協力をよろしくお願いします。

平成２６年７月

関東運輸局交通環境部消費者行政・情報課

※なお、この「消費者行政レポート」は、関東運輸局ホームページでもご覧いただけます。
ホームページアドレス
http://wwwtb.mlit.go.jp/kanto/page2/sougou.html

表紙写真：東海汽船（株）　提供
平成２６年６月２７日より就航した伊豆七島航路の新型貨客両用船「橘丸」です。船内には車いすで乗船できるエレベーターを設置し、フロアへの移動がスムーズにできるように配慮がされているほか、一部の客室（２等優先席）では、就寝スペースの床を高くし、車いすからほぼそのまま横になることが可能なつくりとするなど、車いすや足の不自由なお客様にも利用しやすくなっております。さらに、電子制御燃料噴射装置の搭載により排気ガス中のCO_2（二酸化炭素）やNO_x（窒素酸化物）の減少を図るなど、最新の環境対策も施された「スーパーエコシップ」です。

エレベーター

多目的トイレ

客室（２等優先席）

もくじ

Ⅰ．バリアフリーの推進について
１．こころのバリアフリーの推進
（１）バリアフリー教室の開催・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１
（２）バリアフリーに関する教師用ガイドブック・・・・・・・・・・・７
（３）バリアフリーリーダー会議・・・・・・・・・・・・・・・・・・８
２．バリアフリー化への支援
（１）バリアフリー基本構想策定支援セミナー・・・・・・・・・・・・９
（２）管内の基本構想作成状況・・・・・・・・・・・・・・・・・・１０
（３）バリアフリーネットワーク会議の開催状況・・・・・・・・・１１

Ⅱ．交通消費者ニーズの把握及び利便性の向上について
１．交通関連行政相談の概要
（１）平成２５年度管内行政相談受付状況・・・・・・・・・・・・・２０
（２）行政相談事例・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・２０

Ⅲ．その他の事業について
「公共交通の快適性・安心性評価指標」・・・・・・・・・・・・・２１

Ⅰ　こころのバリアフリーの推進

1．こころのバリアフリーについて
（1）バリアフリー教室の開催

関東運輸局では、一人ひとりが高齢者や障害者等の困難を自分の問題として捉え、その社会参加に積極的に協力していくという「こころのバリアフリー社会」の実現を目指しております。その働きかけとして小学校等の児童・生徒が高齢者や障害者の擬似体験及び介助体験ができる「バリアフリー教室」を開催しております。平成２５年度の開催実績は以下のとおりです。

開催局・支局名	開催日	開催場所	参加対象者	人数
関東運輸局	H25.6.10	東大前駅・東京大学	大学3年生	47
	H25.7.18	鎌倉駅・鎌倉市立御成小学校	鎌倉市特別支援学級非常勤職員	38
	H25.12.18	関東運輸局	関東運輸局職員	18
関東運輸局 栃木運輸支局	H25.8.8	宇都宮大学	教職員	55
東京運輸支局	H25.5.14,21	東京家政大学	大学3年生	57
	H25.9.17	杉並区立高井戸小学校	小学4年生	124
	H25.10.14 H26.1.18	大森学園高等学校	高校2年生	８０
	H25.10.23	日暮里サニーホール、日暮里駅前広場	一般	30
神奈川運輸支局	H25.9.20	川崎市立四谷小学校	小学4年生	90
	H25.10.18	横浜市立洋光台第四小学校	小学4年生	79
	H25.10.22	横浜市日吉台小学校	小学4年生	100
	H25.11.9	赤れんが倉庫広場	一般	60
	H25.11.14	横浜市立藤が丘小学校	小学4年生	107
	H26.1.16	横浜市立霧が丘小学校	小学4年生	126
	H26.3.18	横浜市立茅ヶ崎中学校	中学１年生	12
千葉運輸支局	H25.9.10	関東地方整備局関東技術事務所	中学2年生	82
	H25.10.29	市原市立東海小学校	小学4年生	42
	H25.11.12	JR五井駅界隈	千葉県内市町村職員等	20
埼玉運輸支局	H25.9.10	さいたま市立新和小学校	小学4年生	27
	H25.10.19	春日部自動車検査登録事務所	一般	53
	H25.11.8	所沢市立北秋津小学校	小学5年生	97
栃木運輸支局	H25.5.19	宇都宮城址公園	一般	172
	H25.11.9	宇都宮市立石井小学校	小学生、PTA	71
	H25.12.5	真岡市立真岡東小学校	小学4年生	88
茨城運輸支局	H25.7.10	茨城大学	大学3年生	50
	H25.11.27	土浦保健センター	一般	20
群馬運輸支局	H25.6.6	高崎市立高崎北小学校	小学5年生	45
	H25.10.1	前橋市立岩神小学校	小学4年生、父兄	129
山梨運輸支局	H25.10.4	笛吹市立一宮西小学校	小学校6年生	61
合計	29回			1980

バリアフリー教室　in　江ノ島電鉄鎌倉駅

関東運輸局では平成２５年７月１８日（木）江ノ電鎌倉駅及び鎌倉市立御成小学校にて、鎌倉市特別支援学級非常勤職員を対象にバリアフリー教室を開催しました。

また、江ノ島電鉄株式会社にご協力頂き、江ノ電鎌倉駅にて実際に車両を使用した車いす体験や駅構内の施設紹介や視覚障害者疑似体験及び介助体験を行いました。

［開催概要］

●日　時：平成２５年７月１８日（木）１４：００～１６：００
●場　所：江ノ島電鉄鎌倉駅、鎌倉市立御成小学校
●参加者：鎌倉市特別支援学級非常勤職員　３８名
●講　師：鎌倉市社会福祉協議会ボランティア担当　吉岡雅恵氏
●主　催：関東運輸局
●後　援：江ノ島電鉄株式会社

参加者の感想

・街中を体験できたことでより意識をもつことができ良かった。
・実際にこのような長時間車いすに乗るのは、初めてだったので、段差なども思ったより、体に振動を感じるものでした。
自分が体験してはじめてわかる事、視点の違いを経験する事は、私たちの様な立場のものには必要だと思った。
・実際に体験してみないと当事者本人の不安さなどがわからないのでとても良かったです。
・障害者の立場になってみると、不便な事が多いと実感しました。

バリアフリー教室　in　日暮里駅　東京運輸支局

東京運輸支局では平成２５年１０月２３日（水）に荒川区と共催した「まちのバリアフリーと心のバリアフリーを考えるシンポジウム」内においてバリアフリー教室を開催しました。当日は東京都交通局のノンステップバス、京成バス（株）のコミュニティバス、（株）全国介護タクシー協会の福祉タクシー等を使用した車いすでの乗降体験や視覚障害者の疑似体験及び介助体験を行いました。

［開催概要］

●日　時：平成２５年１０月２３日（水）１４：１０～１６：１０
●場　所：日暮里駅東口駅前広場
●参加者：一般　３０名
●主　催：東京運輸支局／荒川区
●協　力：東京都交通局／京成バス（株）／（株）全国介護タクシー協会等

参加者の感想

・自分は介助者だが、今回視覚障がいを体験して、見えないことの大変さが分かった。
・バスやタクシー等交通機関はよく利用している。最近は出かけやすくなり感謝している。あとは我々と一般の方々との間のバリアが解消されれば良い。
・バリアフリーになるほど人への気配り、気遣いが大事になってくる

バリアフリー教室　in　茅ヶ崎中学校　神奈川運輸支局

神奈川運輸支局では平成２６年３月１８日（火）に横浜市立茅ヶ崎中学校においてバリアフリー教室を開催しました。

当日は、運輸局の幅広い仕事を説明するとともに、視覚障害者のお手伝い体験、福祉タクシーの乗降体験、ＵＤタクシーを使用した車いすのお手伝い体験を行いました。

［開催概要］
●日　時：平成２６年３月１８日（木）１０：４０～１２：２０
●場　所：横浜市立茅ヶ崎中学校
●参加者：中学１年生　１２名
●主　催：神奈川運輸支局
●協　力：一般社団法人神奈川県タクシー協会
　　神奈川都市交通株式会社

参加者の感想

・ねたきりの人や車いすの人の気持ちが少しわかりました。
・リフトつきタクシーに乗ったことがとても印象に残りました。障害者の大変さやつきそいの人の優しさを感じることができました。
・今まで意外と知らなかったバリアフリーの意味が分かり心の壁をなくしていこうと思いました。
・目が不自由な人や助けが必要な人に声をかけられるように勇気をもって接してみたいです。

バリアフリー教室　in　新和小学校　埼玉運輸支局

埼玉運輸支局では平成２５年９月１０日（火）にさいたま市立新和小学校でバリアフリー教室を開催しました。今回の体験内容は、国際興業グループ株式会社のノンステップバス、第三交通株式会社の福祉タクシーを使用して車いすや視覚障害者の疑似体験及び介助体験を行いました。

［開催概要］
●日　時：平成２５年９月１０日（火）１０：１５～１２：１０
●場　所：さいたま市立新和小学校
●参加者：小学校４年生　２７名
●主　催：埼玉運輸支局
●協　力：一般社団法人埼玉県バス協会／
　　一般社団法人埼玉県乗用自動車協会
　　社会福祉法人さいたま市社会福祉協議会岩槻区事務所
　　国際興業グループ株式会社／第三交通株式会社／
　　ボランティアグループシャンティ

参加者の感想

・アイマスクをしたら怖かったので、目の見えない人の気持ちがわかった。
・車いすを押すときが重かったので、介助する人も大変だと思った。
・ノンステップバスの足下の点滅ライトが転ばないためにあるとわかった。
・福祉タクシーは誰でも何処でも行ける素敵な乗り物だと思った。

バリアフリー教室　ｉｎ　前橋市立岩神小学校　　群馬運輸支局

群馬運輸支局では平成２５年１０月１日（火）前橋市立岩神小学校において、バリアフリー教室を開催しました。当日は日本中央バス株式会社と群馬中央バス株式会社のノンステップバス、群馬コープ観光株式会社の福祉タクシー及び敷島タクシー有限会社のタクシーを使用して車いすや視覚障害者の疑似体験及び介助体験、福祉タクシー体験を行いました。

［開催概要］

●日　時：平成２５年１０月１日（火）９：５０～１２：１０
●場　所：前橋市立岩神小学校
●参加者：小学４年生及び保護者　１２９名
●主　催：群馬運輸支局
●共　催：一般社団法人群馬県バス協会／群馬県ハイヤー協会
●協　力：社会福祉法人群馬県社会福祉協議会／
社会福祉法人前橋市市社会福祉協議会／前橋市交通政策課／日本中央バス株式会社／群馬中央バス株式会社／群馬コープ観光株式会社／敷島タクシー有限会社

参加者の感想

・短い距離なのに、目が見えないととても距離が長くなったような気がしました。
・車いす体験では、自分の手でこぐと、思っていたより力が必要だということを初めて知り、とてもいい勉強になりました。
・バス、タクシーが車いすの人のために工夫していることも知り、とてもいい勉強になりました。
・困ってる人を見かけたら助けてあげたいと思いました。

バリアフリー教室　in　関東技術事務所　千葉運輸支局

千葉運輸支局では、平成２５年９月１０日（火）に、松戸市立旭町中学校２年生を対象に関東地方整備局と共催したバリアフリー教室を関東地方整備局関東技術事務所にて開催しました。当日は、松戸新京成バス株式会社のノンステップバス、千葉県タクシー協会東葛支部所属３事業者の福祉タクシー等を使用しての乗降体験や、事務所敷地内のスロープや点字ブロックで、車椅子や視覚障害者の擬似体験及び介助体験を行いました。

［開催概要］

●日　時：平成２５年９月１０日（火）９：００～１１：３０
●場　所：関東地方整備局関東技術事務所
●参加者：中学２年生　８２名
●主　催：千葉運輸支局（関東技術事務所と共催）
●協　力：一般社団法人千葉県バス協会／松戸新京成バス株式会社／
一般社団法人千葉県タクシー協会／有限会社東葛運転代行社／
株式会社ダブリュータクシー／小金タクシー有限会社／
社会福祉法人松戸市社会福祉協議会／千葉日産自動車株式会社

参加者の感想

・バリアフリー体験をできる施設があること自体に驚いた。
・体の不自由な方のために、バスやタクシーに色々な設備が備わっていることが分かって驚いた。
・自分が昔、車椅子を利用していて大変な思いをしたので、今回の体験を将来に生かしていきたい。
・高齢者や障害者の人は毎日大変だと思ったので、今後そういう人がいたら積極的に助けたい。

バリアフリー教室　in　土浦保健センター　　茨城運輸支局

茨城運輸支局は、１１月２７日（水）に土浦保健センターにおいて、土浦市との共同開催によりバリアフリー教室を行いました。当日は、関東鉄道株式会社のノンステップバスとワンステップバス、神立ハイヤー有限会社の福祉タクシーを使用し、高齢者疑似体験や車いすでの乗車体験を行いました。

［開催概要］
●日　時：平成２５年１１月２７日（水）９：３０～１２：００
●場　所：土浦保健センター
●参加者：一般参加者／市職員　等　２０名
●主　催：土浦市／茨城運輸支局
●協　力：社会福祉法人土浦市社会福祉協議会／一般社団法人茨城県バス協会／一般社団法人茨城県ハイヤー・タクシー協会／関東鉄道株式会社／神立ハイヤー有限会社

参加者の感想

・高齢者の身体状況は想像以上に不自由なものであった。実体験が出来て良かった。車いすの体験については、ほんの少しの傾斜、段差が移動のしづらさに繋がっていることを、身をもって知ることができて良かった。
・バリアフリー基本構想の大切さを改めて感じた。いろいろな業種の方たちのチーム ワークと「心のバリアフリー」をよく理解した市民と行政のサポートという輪が、いかに大きいかが理解できた。
・体験によって障害を持っている方の目線になれて大変よかった。今後なんらかの機会があればサポートをしていきたい。

バリアフリー教室　in　真岡東小学校　　栃木運輸支局

栃木運輸支局では平成２５年１２月５日（木）に真岡市立真岡東小学校においてバリアフリー教室を開催しました。当日は東野交通株式会社のノンステップバス、大越観光バス株式会社のデマンドバス福祉車両等を使用しての乗降体験等を行いました。

［開催概要］
●日　時：平成２５年１２月５日（木）１０：００～１２：２０
●場　所：真岡市立真岡東小学校
●参加者：小学４年生　88名
●主　催：県央地域公共交通利活用促進協議会
　　栃木運輸支局
●協　力：一般社団法人栃木県バス協会／東野交通株式会社／大越観光バス株式会社

参加者の感想

・バス車内に車いすを固定するベルトがあるのは知らなかった。
・デマンド型バス車両にリフト付きがあるのはとても便利だと思う。
・人が乗っている車イスを押した時、こんなに重いとは思わなかった。
・日常で障害者の方のことを考えたりしていなかったのでとても勉強になりました

バリアフリー教室　in　一宮西小学校　山梨運輸支局

笛吹市立一宮西小学校の６年生児童６１名を対象にバリアフリー教室を開催しました。講義は車いすで生活をしている講師の方から「車いす生活者と交通バリアフリー」と題して、心のバリアフリーの大切さをお話ししていただきました。また、疑似体験では、アイマスクを着け、白杖を持ってノンステップバスの乗降体験とそのサポート体験、リフト・スロープ付きタクシーでの車いす乗降・介助体験などを行いました。

［開催概要］

●日　時：平成２５年１０月４日（金）９：４５～１２：２０
●場　所：笛吹市立一宮西小学校
●参加者：小学６年生　６１名
●主　催：山梨運輸支局、笛吹市社会福祉協議会
●協　賛：一般社団法人山梨県バス協会、一般社団法人山梨県タクシー協会
●協　力：山梨交通株式会社、 日之出観光自動車株式会社、甲州第一交通株式会社

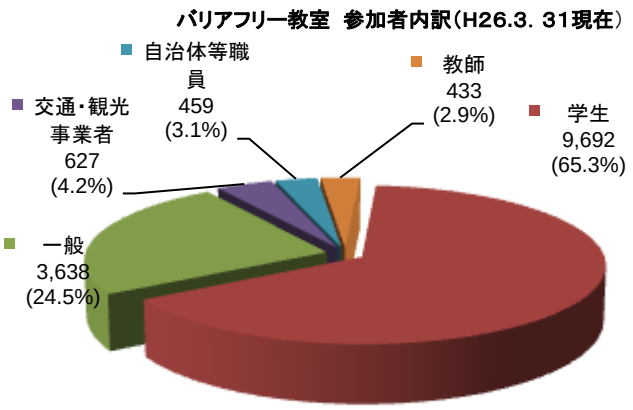
参加者の感想

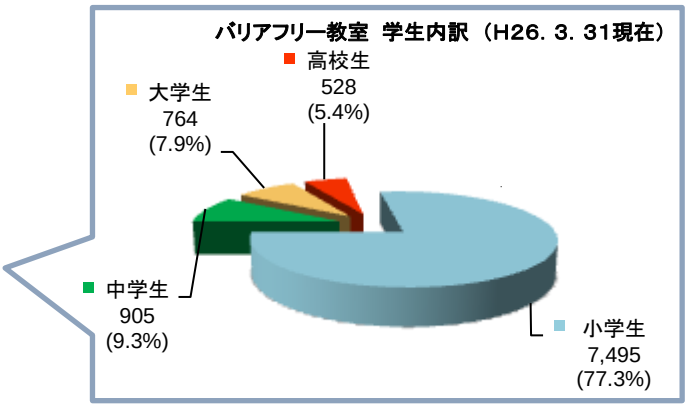
・車いすを押してもらってスロープを上がるのは不安があったが、声かけをしてもらって安心できた。
・アイマスクの体験は怖かった。視覚障害者の大変さがわかり、これからは進んで手伝いをしたい。
・アイマスクをすると１人では歩くこともできず、サポートの大切さが分かった。

バリアフリー教室開催状況（関東運輸局管内）

H26.3.31現在

	開催回数		参加者数		開催回数計	参加者数計	参加者累計
	本局	支局	本局	支局			
H１３年度	1	0	48	0	1	48	48
H１４年度	5	0	246	0	5	246	294
H１５年度	16	0	910	0	16	910	1,204
H１６年度	9	5	449	209	14	658	1,862
H１７年度	8	9	538	283	17	821	2,683
H１８年度	5	11	535	702	16	1,237	3,920
H１９年度	8	12	649	910	20	1,559	5,479
H２０年度	7	11	433	680	18	1,113	6,592
H２１年度	8	17	643	1,745	25	2,388	8,980
H２２年度	4	16	105	991	20	1,096	10,076
H23年度	2	17	63	1,140	19	1,203	11,279
H２４年度	2	23	96	1,494	25	1,590	12,869
H２５年度	4	25	158	1,822	29	1,980	14,849
計	79	146	4,873	9,976	225	14,849	





（2）バリアフリーに関する教師用ガイドブックについて

小学生の比較的柔軟に考えられる時期に、「こころのバリアフリー」を教えることは、非常に重要かつ効果的なことです。当局が作成した教師用解説書を「総合的な学習」等の学校教育の一助として、活用していただくことで「こころのバリアフリー」の効果的・継続的な推進を図ってまいります。

【平成25年度の取り組み】

➢広報活動

・H25. 4. 12 横浜市教育委員会へ趣旨説明

・H25. 5.1 管内都県教育委員会へ周知
（東京、神奈川、千葉、埼玉、群馬、茨城、栃木、山梨）

・H25. 5 .7 横浜市小学校校長会でプレゼンテーション

➢教師等を対象としたバリアフリー教室

・H25. 8.8 宇都宮大学 教員免許状更新講習内において開催

●教育委員会及び校長会等への周知・プレゼン
→行った結果、18件の問い合わせがあった。

●バリアフリー教室の開催や「こころのバリアフリー」ガイドブックの配布

・「こころのバリアフリー」ガイドブック（教師用解説書） 配布実績
26箇所 244冊配布

「こころのバリアフリー」
ガイドブック
教師用解説書

（児童への指導ポイントや問いかけ例、自由研究等）

★児童への問いかけ例

・お年寄りや障害のある人の手助けをしたことがありますか？

・私たちはどんな「こころのバリアフリー」が出来ると思いますか？

→たとえば、おじいさん、おばあさんと一緒に出かけたときは、いつもよりゆっくり歩く、といったことも「こころのバリアフリー」です。

・たとえばこんな時、あなたならどうしますか？

例１）まちを歩いていたら、車いすの人が自分と同じ方向に進んでいます。突然、雨が降ってきました。

例２）カートを引いたお年寄りが、階段を上ってお店に入ろうとしています。

例３）目の不自由な人が、バス停の近くで同じところを行ったりきたりしています。

例４）外国人が、きっぷ売り場で何かに迷っているようです。

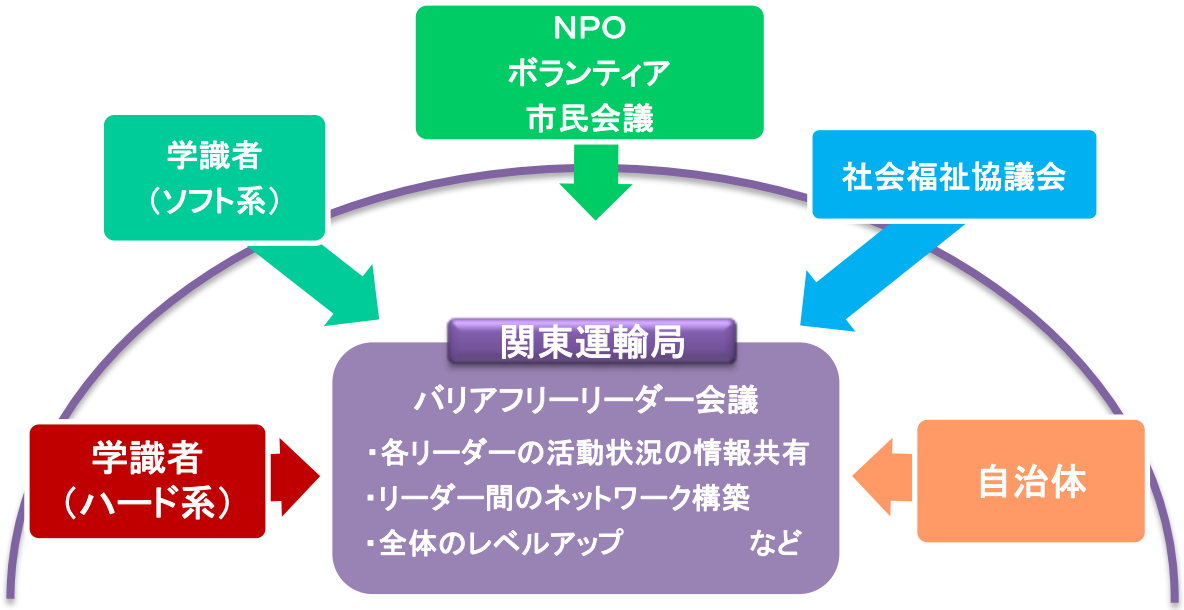
→どんなことに困っているのでしょうか？

→まず、声をかけてみましょう。どんな風に声をかけますか？

（3）バリアフリーリーダー会議

基本構想の策定などバリアフリー化の促進の場において各分野で活躍している方々を「バリアフリーリーダー」として選定し、会議に参画いただくことで、①～③のとおり協同してバリアフリー施策の推進及び関係各所との協力体制の構築を図っています。

①会議等を通じて、バリアフリーリーダー同士のネットワークづくりや全体のレベルアップを図る。
②国の考え方を提示し、専門家の立場から意見交換を行う。
③バリアフリーネットワーク会議、基本構想作成セミナー、バリアフリー教室等での講師依頼。



平成２５年度　開催概要

・日時：平成２６年２月２８日　16:00から
・場所：関東運輸局　１６階会議室
・議事：（1）関東運輸局の取り組みについて
（２）関東地方整備局の取り組みについて
（３）平成２５年度のリーダーからの報告と今後の取り組みについて
（４）意見交換
（５）その他

会議においては、25年度の取り組みや事例報告を発表していただきました。また、「こころのバリアフリー」の推進についての意見交換では、要介護者の防災対策や知的・発達障害者への対応方法など、貴重なご意見をいただきました。

2．バリアフリー化への支援

（1）平成２５年度バリアフリー基本構想策定支援セミナー

関東運輸局では、市区町村及び関係する交通事業者等が連携して基本構想の作成やバリアフリー化の推進、また、心のバリアフリーの取り組みを展開できるよう「バリアフリー基本構想策定支援セミナー」を毎年開催しております。

本年度は、先進的にバリアフリー化に取り組まれている自治体を代表して、荒川区防災都市づくり部交通対策課の長野氏より「バリアフリー基本構想の策定と住民参加」について発表をしていただきました。その中で、行政側がリーダーとなり積極的に住民に働きかけ、また住民の方々の意見をうまく取り入れていくことにより、住民の意識変化が見られたことやまた、区で抱えている課題や今後の対応についても発表があり、具体的でイメージしやすい内容でした。

また、今回のセミナーについては、本年３月に公表した「公共交通事業者による被害者等支援計画作成ガイドライン」及び同６月に公表した「バリアフリー整備ガイドライン（旅客施設編・車両等編）」について国土交通省総合政策局より説明を行い、多くの方々に参加いただきました。

➢日　　時　平成２５年１０月１０日（木）１３：００～１６：４０

➢場　　所　川崎市産業振興会館　１階ホール

➢参加者数　一部　１８８名　二部　３１３名

➢次　　第

・挨　　拶　　関東運輸局交通環境部長　　佐藤　英之

【第一部】

・説　　明　　「公共交通事業者による被害者等支援計画作成ガイドラインについて」
国土交通省総合政策局安心生活政策課　課長補佐　田中　芳人

【第二部】

・報 告 等　　「関東管内におけるバリアフリー基本構想の策定状況について」
関東運輸局交通環境部消費者行政・情報課長　池田　敏之
「バリアフリー化の支援制度（社会資本整備総合交付金）」
関東地方整備局企画部広域計画課　課長補佐　太田　久

・講　　演　　「荒川区におけるバリアフリー基本構想策定と住民参加の様子」
荒川区防災都市づくり部交通対策課　長野　博一

・説　　明　　「バリアフリー整備ガイドライン
（旅客施設編・車両等編）の改訂について」
国土交通省総合政策局安心生活政策課
交通バリアフリー政策室長　大熊　昭

・閉　　会

参加者の感想

・バリアフリー整備ガイドラインの改訂については、とても業務の参考になりました。

・荒川区の事例紹介が大変参考になった。今後のセミナーも具体的事例の紹介を増やしてほしい。

・ソフト面とハード面のバリアフリーの必要性について再認識させられました。

（２）管内の基本構想作成状況

バリアフリー法において、市町村は、国が定める基本方針に基づき、単独で又は交通事業者及び旅客施設設置者と共同して、当該市町村の区域内の旅客施設を中心とする地区や、高齢者、障害者等が利用する施設が集まった地区（重点整備地区）について、移動等円滑化に係る事業の重点的かつ一体的な推進に関する基本的な構想を作成することができるとされています。

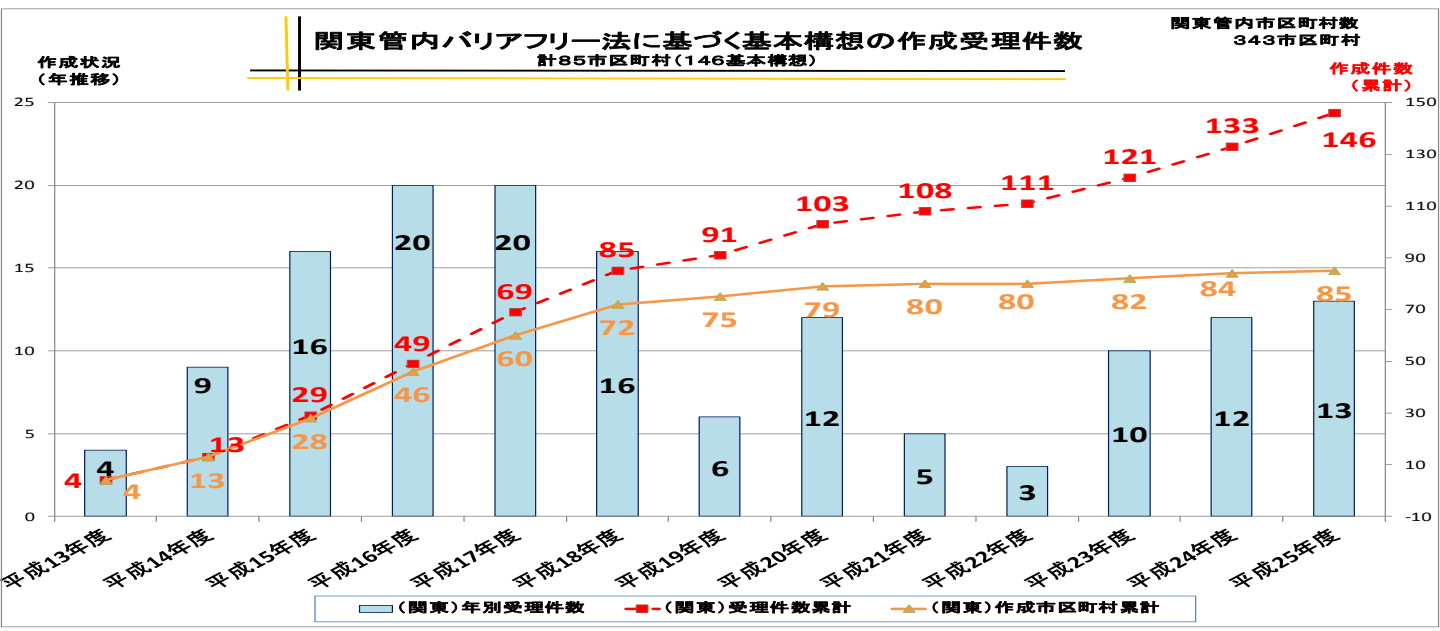
管内における基本構想の作成状況は以下のとおりです。

➢関東管内の市区町村における基本構想作成状況都県別市区町村一覧

（平成２６年３月３１日現在）

都道府県	基本構想を作成済	将来的に作成する予定
茨城県	取手市、水戸市、日立市、笠間市、ひたちなか市、石岡市、土浦市	
栃木県	栃木市、小山市、宇都宮市、那須塩原市、下野市、鹿沼市、日光市	足利市
群馬県	高崎市、伊勢崎市、前橋市	
埼玉県	さいたま市、深谷市、東松山市、入間市、熊谷市、所沢市、寄居町、白岡町、小川町、川口市	桶川市、蓮田市、鴻巣市、上尾市
千葉県	袖ヶ浦市、松戸市、習志野市、千葉市、柏市、流山市、浦安市、鎌ケ谷市、市川市、船橋市、野田市、八千代市、市原市、我孫子市	山武市
東京都	新宿区、江東区、荒川区、墨田区、練馬区、世田谷区、杉並区、千代田区、台東区、中野区、板橋区、葛飾区、北区、目黒区、三鷹市、調布市、八王子市、羽村市、府中市、武蔵野市、日野市、小金井市、港区、豊島区、町田市、大田区	品川区、国分寺市
神奈川県	横浜市、鎌倉市、川崎市、相模原市、座間市、大和市、厚木市、逗子市、小田原市、三浦市、伊勢原市、平塚市、秦野市、藤沢市、二宮町、大磯町	茅ヶ崎市
山梨県	笛吹市、甲府市	上野原市、北杜市
合計	８５件	１１件

➢関東管内の基本構想作成累計



（3）バリアフリーネットワーク会議の開催状況

共催：関東運輸局
　　関東地方整備局

［開催概要］

●日　時：平成２５年１２月１２日（木）１３：３０～１６：００
●場　所：九段第3合同庁舎 １１階 国共用会議室１
●委　員：秋山　哲男　（一般社団法人 日本福祉のまちづくり学会 会長）～座長～
　　熊谷　徹　（関東ろう連盟 組織部長）
　　森下　浩明　（公益財団法人 日本知的障害者福祉協会 理事）
　　小西　早苗　（社会福祉法人 東京都知的障害者育成会 理事）
　　良田　かおり（公益社団法人 全国精神保健福祉会連合会）
　　高橋　義一　（公益財団法人 全国老人クラブ連合会 評議員）
　　松矢　勝宏　（公益社団法人 日本発達障害福祉連盟 副会長）
　　野島　潔　（一般社団法人 全日本視覚障害者協議会 理事）
　　小西　慶一　（社会福祉法人 日本身体障害者団体連合会 副会長）　（敬称略）

●参画者：【施設設置管理者等・関係協会】　東日本旅客鉄道(株)東京支社 / 東京地下鉄(株) /
(一社)日本ビルヂング協会連合会 / (一社)日本ショッピングセンター協会 /
(一社)全日本駐車協会 / (一社)日本ホテル協会 東京支部 / (一社)日本民営鉄道協会 /
(一社)東京バス協会 / (一社)神奈川県タクシー協会 / 関東旅客船協会 / 関東管区警察局 /
交通エコロジー・モビリティ財団
【関係行政機関】東京都 / 神奈川県 / 埼玉県 / 千葉県 / 茨城県 / 栃木県 / 群馬県 / 山梨県
【国土交通省】関東地方整備局 / 関東運輸局 / 東京運輸支局 / 神奈川運輸支局 / 埼玉運輸支局 /
千葉運輸支局 / 群馬運輸支局 / 茨城運輸支局 /栃木運輸支局 / 山梨運輸支局

〔議事次第〕

1．開会
2．主催者挨拶
3．講演
「障害者の移動に拘わる最近の動き」
（一般社団法人 日本福祉のまちづくり学会 会長 秋山　哲男 ）
4．議事
国のバリアフリーの取り組みについて
（関東運輸局、関東地方整備局）
5．意見交換
6．閉会

〔委員からの主な意見〕

・ハード面のバリアフリーはかなり進んできており嬉しい事で、外出がしやすくなってきていてありがたく思っているが、以前からずっと心のバリアフリーを聞いているが、なかなか進んでいないというのが実感。
・物理的にバリアフリーが進んでも、障害のある方・本人を中心とした支援のあり方と言うことで社会的障壁の中の心のバリアフリーが大きい問題だと思う。これは、幼稚園・保育園時代から高等教育まで福祉教育を徹底していくことが大変重要である。
・バリアフリーは高齢者と障害者と一体となって考えられているが、高齢者・中途障害者・元から障害を持っている者等それぞれ特性がある。それぞれ必要とするバリアフリーが違うということを理解してもらいたい。
・最近は、一般の公共施設などでも新設されるトイレにはウォシュレットがついているが、駅のトイレに関しては残念ながらまだ少ない。できれば普及させていただきたい。
・携帯電話等モバイルの普及が広まっているので、アプリ等でバスの接近情報が音声・文字情報としてとれるようなプログラムが作れると思うので、ぜひ実験をやってもらいたい。

主催：東京運輸支局

［開催概要］

●日　時：平成２５年１２月１１日（水）１４：３０～１６：３０
●場　所：品川区立総合区民会館「きゅりあん」７階イベントホール
●委　員：大森　宣暁　（東京大学大学院 工学系研究科 都市工学専攻 准教授）～座長～
　　笹川　吉彦　（公益社団法人 東京都盲人福祉協会）
　　有山　一博　（社団法人 東京都聴覚障害者連盟）
　　秋山　隆　　（公益社団法人 東京都老人クラブ連合会）
　　佐々木　桃子（社会福祉法人 東京都知的障害者育成会）
　　小西　慶一　（公益社団法人 東京都身体障害者団体連合会）　（敬称略）
●参画者：【施設設置管理者等・関係協会】
　　東武鉄道(株)/西武鉄道(株)/京王電鉄(株)/小田急電鉄(株)/東京急行電鉄(株)/京浜急行電鉄(株)/
　　東京地下鉄(株)/東日本旅客鉄道(株)/東京都交通局/東急バス(株)/京王電鉄バス(株)/関東バス(株)/
　　西武バス(株)/国際興業グループ(株)/小田急バス(株)/京浜急行バス(株)/京成バス(株)/東武バス(株)/
　　東武バスセントラル(株)/立川バス(株)/西東京バス(株)/神奈川中央交通(株)/(一社)東京バス協会/
　　(一社)東京ハイヤー・タクシー協会/(一財)全国福祉輸送サービス協会/関東旅客船協会/
　　(公財)交通エコロジー・モビリティ財団
　　【関係行政機関】警視庁/東京都/千代田区/中央区/港区/新宿区/台東区/墨田区/江東区/品川区/
　　目黒区/大田区/中野区/杉並区/豊島区/北区/荒川区/板橋区/練馬区/足立区/葛飾区/八王子市/
　　武蔵野市/三鷹市/府中市/調布市/町田市/小金井市/日野市/国分寺市/国立市/狛江市/稲城市
　　【国土交通省】関東地方整備局/関東運輸局/東京運輸支局

〔議事次第〕

１．開会　　２．主催者挨拶
３．議事
（1)バリアフリーの現状報告及び交通利用者からの情報提供
・バリアフリーの現状と関東運輸局の取り組みについて（関東運輸局）
・知的障害者の特性と支援について（東京都知的障害者育成会）
（2)バリアフリー推進に関する取り組みについて
・池袋駅地区バリアフリー基本構想エリア拡大の取り組み状況について（豊島区）
・交通事業者職員向けの接遇・介助の教育プログラムについて（(公財)交通エコロジー・モビリティ財団）
・交通事業者の取り組みについて（東日本旅客鉄道(株)/京成バス(株)）
（3)意見交換
４．閉会

〔委員からの主な意見〕

・最近、屋内用誘導ブロックについて色々な規格のものが出ているが、屋内用ブロックについてはJIS規格が一番よいと思われる。業者が勝手に決めて敷設すると使用者側としては非常に困るので、ぜひご配慮いただきたい。
・ホームドアは閉まる際にベルが鳴るらしいが、聴覚障害者には聞こえないので、突然ドアが閉まり、ドアに挟まれる不安がある為、例えば閉まる前にランプがつくといった視覚的に見える対策をしていただきたい。
・3.11の大震災で、ほとんどの交通がストップしたが、そういう情報は聴覚障害者には全く把握できなかった。駅員の方々も忙しいので、中々捕まえることができない。情報提供の工夫していただきたいと思う。
・高齢者にとって、自転車が歩道に乗り上げたりなどして、事故が起こっているということや、歩きスマホで相手の行動が読めず非常に困っている。その点を視野に入れてハード面・ソフト面の検討をしていただければと思う。
・知的障害者はハード面よりソフト面（心のバリアフリー）が大変重要だと思う。障がい者団体や行政や事業者で今後も相互に協力していければと思う。
・高速バスにはリフト付きが全くないが、2020年オリンピックも決まり、海外から障害者の方がたくさん来ると思うが、空港から都心向けのアクセスが、現在鉄道だけであり、飛行機が遅れると終電がなくなる為、身動き取れないというのが現状なので、ぜひ検討していただきたい。

主催：神奈川運輸支局

［開催概要］

●日　時：平成２５年１１月２６日（火）１４：００～１６：００
●場　所：神奈川県民ホール６階大会議室
●委　員：中村　文彦（横浜国立大学大学院都市イノベーション研究院　院長・教授 ～座長～
戸井田　愛子（公益財団法人 神奈川県身体障害者連合会 会長）
杉山　彰　（公益財団法人 横浜市老人クラブ連合会 理事兼事務局次長）
新井　修身　（ＮＰＯ法人 神奈川県視覚障害者福祉協会 理事）
坂上　譲二　（公益社団法人 神奈川県聴覚障害者協会 理事）
坂田　信子　（横浜市障害児者を守る会連盟 事務局長）
生川　直美　（ＮＰＯ法人 神奈川子ども未来ファンド 運営委員）　（敬称略）
●参画者：【施設設置管理者等・関係協会】
東日本旅客鉄道(株)横浜支社 / 相模鉄道(株) / 江ノ島電鉄(株) / 小田急電鉄(株) / 京王電鉄(株) /
京浜急行電鉄(株) / 湘南モノレール(株) / 東京急行電鉄(株) / 箱根登山鉄道(株) / 横浜高速鉄道(株) /
(株)横浜シーサイドライン / 横浜市交通局 / 東急バス(株) / アサヒタクシー(株) /
(特)かながわ福祉移動サービスネットワーク / (福)横浜市社会福祉協議会/ (一社)神奈川県バス協会 /
(一社)神奈川県タクシー協会 / 関東旅客船協会 / 交通エコロジー・モビリティ財団
【関係行政機関】
神奈川県 / 神奈川県警察本部 / 横浜市 / 川崎市 / 相模原市 / 茅ヶ崎市
【国土交通省】
関東地方整備局 / 関東運輸局 / 神奈川運輸支局

〔議事次第〕

１．開会
２．主催者挨拶
３．講演「災害時・緊急時に対応したバリアフリーについて」
（横浜国立大学大学院都市イノベーション研究院長・教授　中村文彦）
４．議事
（１）施設管理者等からの事例発表（東京急行電鉄(株)、東急バス(株)）
（２）地方公共団体からの事例発表（横浜市）
（３）国からの施策説明、取り組み紹介（関東地方整備局、関東運輸局）
５．意見交換：テーマ『災害時・緊急時に対応したバリアフリーについて』
６．閉会

〔委員からの主な意見〕

・車いすの場合電車を使用しているときに災害に遭うと自力で逃げられないこと、人波に揉まれることに不安を感じるため、安心して外出できるような人的対応をお願いしたい。
・「震災安全ハンドブック」のような冊子は、駅のみの配布ではなく大きな障害者団体等へもＰＲしていただきたい。
・これからは、目で見てわからない障害者の勉強もして具体的な対応をしていただきたい。
・知的障害者は見た目は普通の青年に見えても迷惑をかけることがあるが、やさしく見守っていただきたい。
・コミュニケーションボードを作成し駅等でも配布しているが、何年か経つと忘れられてしまうかもしれないという心配があるため活用していただきたい。
・高齢者の場合は、平常時からＩＴなどの情報伝達は使用していないため、災害時は、アナログな情報伝達の方法も必要。また、高齢者の移動手段としてバスが重要であるが、外出時災害に遭った際は、帰宅困難者と同様に滞留する場所が必要。最近、鉄道の踏切での事故が多い。高齢者は長い距離の横断、歩道橋の使用が困難なため、エレベーターの設置やガードマンをつける等の対応が望まれる。
・視覚障害者は、人身事故や台風などの際、各公共交通機関の運行状況等がわからないため文字情報だけでなく音声の適切な情報提供、乗務員等による声がけなどの人的支援が望まれる。
・バリアフリー教室は、地域を巻き込んで活動していることは嬉しい。今後も地域に住んでいるいろいろな方を巻き込んで、災害にあったときにどうしていけばよいか、子どもたちがそういう人たち（高齢者、障害者等）を助ける何かを考えられる環境づくりをお願いしたい。

主催：埼玉運輸支局

［開催概要］

●日　時：平成２５年１２月２日（月）１３：３０～１５：３０
●場　所：東松山市　松山市民活動センター ２階大会議室
●委　員：高橋　儀平（東洋大学 ライフデザイン学部人間環境デザイン学科 教授）～座長～
落合　一弘（財団法人 埼玉県老人クラブ連合会）
山根　明　（ＮＰＯ法人 埼玉県障害者協議会）※当日欠席
堀越　雅夫（社会福祉法人 埼玉県身体障害者福祉協会）
荒井　宏昌（埼玉県立特別支援学校 塙保己一学園(県立盲学校)学校長）（敬称略）
●参画者：【施設設置管理者等・関係協会】東日本旅客鉄道(株)大宮支社 / 東武鉄道(株) / 西武鉄道(株) / 川越観光自動車(株) / イグチ交通(株) / (一社)埼玉県バス協会 /(一社)埼玉県乗用自動車協会
【関係行政機関等】埼玉県 / さいたま市 / 熊谷市 / 本庄市 / 東松山市 / 深谷市 / 滑川町 / 嵐山町 / 小鹿野町 / 寄居町 / 埼玉県警察本部
【国土交通省】埼玉運輸支局 / 関東運輸局 /関東地方整備局

〔議事次第〕

１．開会
２．主催者挨拶
３．議事
バリアフリー化推進に関する取り組みについて
・バリアフリーの現状と関東運輸局の取り組み（関東運輸局）
・社会資本整備総合交付金（バリアフリー化の支援制度について）（関東地方整備局）
・施設設置管理者等におけるバリアフリー化推進の取り組み（東武鉄道(株)、川越観光自動車(株)、イグチ交通(株)、(一社)埼玉県バス協会、(一社)埼玉県乗用自動車協会）
４．意見交換
５．その他
６．閉会

〔委員からの主な意見〕

・制度があっても知らずにいる場合や忘れてしまっている場合もあるので、こういう会議で改めて確認や、他の自治体の状況等がわかるので、大変良い会議だと思います。
・民間事業者の取組みが重要であると感じた。そのためには行政職員が制度を理解し、使っていくことが重要であると思う。行政機関の先進事例等の照会があれば参考になる。
・塙保己一学園荒井学校長の話は心にしみた。益々ユニバーサルデザインのまちづくりを推進するとともに心のバリアフリーの必要性を再認識した。
・大変参考になる会議です。もう少し時間に余裕があるともっと参考になるかと思います。
・ハード面でできる対策のほか、人間、ソフト面でできることについてはさらに積極的に取り組むことが可能だと思っております。色々ご意見いただくとともに、多くの方とお話しできれば良いと思っております。
・ＥＶ、ＥＳ、ホームドア等バリアフリー設備導入に補助がありますが、更新費は事業者が負担しています。更新についても補助していただけますようお願いいたします。
・電動カート（シニアカー）の位置付けとシニアカーに乗車したままでのバスへの乗車は車いすと同様に扱うべきなのか。実際には重量がありすぎるため扱いが困難であるが、メーカーでも不透明であり、取扱説明書等には記載が無く、法規制もないため断れない状況である。また、持ち手がないため、支えることもできず危険である。
・交通事業者（国交省の応援など）の努力、大変感動した。また、共生社会が将来的にはこれが我が国の一つの文化、あるいは日本人の慣習となればすばらしいと思います。

主催：千葉運輸支局

〔開催概要〕

●日　時：平成２５年１１月１２日（水）１０：００～１２：２０
●場　所：サンプラザ市原　９階研修室１，２
●委　員：藤井　敬宏　（日本大学理工学部 教授）～座長～
　　大戸　優子　（中核地域生活支援センターいちはら福祉ネット 所長）
　　佐藤　通安　（市原市心身障害者福祉団体連絡協議会 会長）
　　滝口　仲秋　（御宿町身体障害者福祉会 会長）
　　関口　幸一　（特定非営利活動法人ぽぴあ 理事長）
　　平野　三善夫（木更津市福祉部障害福祉課 聴覚障害者相談員）（敬称略）
●参画者：【施設設置管理者等・関係協会】
　　東日本旅客鉄道(株)千葉支社 / いすみ鉄道(株) / 小湊鐵道(株) / 日東交通(株) / 千葉中央バス(株) /
　　HMC東京(株) / ジェイアールバス関東(株)館山支店 / (有)潤井戸タクシー /
　　(一社)日本民営鉄道協会 / (一社)千葉県バス協会 / (一社)千葉県タクシー協会
　　【関係行政機関】
　　千葉県 / 館山市 / 木更津市 / 茂原市 / 市原市 / 君津市 / 富津市 / 袖ヶ浦市 / いすみ市 /
　　長南町 / 千葉県警察本部
　　【国土交通省】
　　千葉運輸支局 / 関東運輸局 / 関東地方整備局

〔議事次第〕

１．開会
２．主催者挨拶
３．講演　「バリアフリー化に向けた『気づき』と『活動』」
　　（日本大学理工学部　教授　藤井　敬宏）
４．議事
（１）関東運輸局のバリアフリーへの取り組みについて
（２）バリアフリーに関する事例紹介
　　（東日本旅客鉄道(株) / 小湊鐵道(株) /
　　(一社)千葉県タクシー協会市原支部 / 市原市）
（３）補助金制度について（関東地方整備局）
（４）意見交換
５．その他　６．閉会

〔委員からの主な意見〕

・障がい者が電車通学する場合、ラッシュ時の乗降が課題。また、内部疾患を抱えている学生が優先席利用時に「若いのになぜ優先席に座るのか」と指摘されることがあるのも課題。これらにより、電車通学を躊躇する現状があることを理解して欲しい。
・事故、災害等で電車内の電光掲示板等が見れないときに、健常者は放送で情報が得る事ができるが、耳が聞こえない人は困る。
・そういう人への対策が必要。それには事業者のハード面の整備に加え、行政はバリアフリー教室をもっと開催していただきたい。
・車椅子利用者が千葉県南部を旅行する際、バリアフリー対応のバスが少なくて困る。導入にお金はかかるのは分かるが、今回の事例紹介事業者の取り組みは非常に心強い。国・県・市町村は、事業者が導入しやすいような制度等を考えていただきたい。
・「こころのバリアフリー」の実施にあたっては、「誰かに何かをして欲しい」ことを理解することだけではなく、「障がいの特性を理解」したうえで、実施して欲しい。（特に精神・知的障害を理解するのは分かりづらいので）

主催：茨城運輸支局

〔開催概要〕

●日　時：平成２５年１０月２日（水）１４：２０～１６：３０
●場　所：日立シビックセンター　５階５０２号会議室
●委　員：山田　稔　　（茨城大学工学部都市システム工学科 准教授）～座長～
小沢　昭彦　（社会福祉法人 茨城県視覚障害者協会 評議員）
益子　明子　（茨城県肢体不自由児者父母の会連合会 理事）
大谷　由美　（社団法人 茨城県聴覚障害者協会）
佐藤　英子　（一般社団法人　ライフ・ケア・ひたち 会長）
有賀　絵理　（茨城大学非常勤講師・茨城大学地域総合研究所客員研究員）
高松　志津夫（ＮＰＯ法人 ウィラブ北茨城 代表・地域公共交通マイスター）　（敬称略）
●参画者：【施設設置管理者等・関係協会】東日本旅客鉄道(株)水戸支社 / 茨城交通(株) /
日立電鉄交通サービス(株) /茨城県警察本部 / (社)茨城県バス協会 / 茨城県ハイヤー・タクシー協会
【関係行政機関】茨城県 / 日立市 / 常陸太田市 / 北茨城市 / 常陸大宮市 / 城里町
【国土交通省】茨城運輸支局 / 関東運輸局 / 関東地方整備局

〔議事次第〕

１．開会
２．主催者挨拶
３．議事
（１）地域の取組事例説明（日立市 / ＪＲ東日本）
（２）国の取組（関東運輸局 / 関東地方整備局）
（３）意見交換
４．その他　５．閉会

〔委員からの主な意見〕

・最先端の設備が駅などに備わっていても、利用する住民のモラルの問題がまだまだである。意識の向上、心のバリアフリーの向上がこれからの課題である。
・車椅子用のトイレは、公共施設では１箇所は設置されており嬉しいことであるが、健常者用のトイレに手すりを設置するだけで車椅子を必要としない障害者にとっては助かる。また、健常者にとっても優しいトイレになるはず。
・仕事上始発や深夜の時間帯を利用する機会が多く、駅員さんが少ない時間にも関わらず快く対応してくださり、少しずつ県内の心のバリアフリーの向上を感じている。
・エレベーター内の緊急電話について、耳の聞こえない人は電話が使えないため、どのように対応いただけるか不安である。
・トイレやエレベーター内での異常を知らせるボタンなど、どうやってたくさんの人たちに周知していくかこれからの課題である。
・バリアフリー設備の整備に向けての意見交換会などを重ねても、完成物には細かい部分でズレが生じてしまい残念である。
・障害者と一言で言っても、身体、知的、精神、発達障害など多様であり、高齢者もやはり多様である。
費用対効果の観点からも、障害者や高齢者自らの努力（生活上の工夫）で何ともならない部分を社会全体で支援すべきである。

主催：群馬運輸支局

［開催概要］

●日　時：平成２５年１０月２８日（月）１４：００～１６：００
●場　所：群馬県社会福祉総合センター
●委　員：湯沢　昭　　（公立前橋工科大学 工学部社会環境工学科 教授）～座長～
　　中越　信一　（社会福祉法人 群馬県社会福祉協議会 地域推進担当課長）
　　吉原　孝治　（一般社団法人 群馬県聴覚障害者連盟 副理事長）
　　塚越　梅美　（公益社団法人 群馬県視覚障害者福祉協会 会長）
　　中島　穣　　（公益社団法人　群馬県知的障害者福祉協会　副会長）
　　堀越　一男　（一般財団法人 群馬県老人クラブ連合会 常務理事兼事務局長）
　　渡辺　辰雄　（公益社団法人 群馬県身体障害者福祉団体連合会 専務理事兼事務局長）　（敬称略）
●参画者：【施設設置管理者等・関係協会】
　　東日本旅客鉄道㈱高崎支社 / 東武鉄道㈱ / 群馬県警察本部 / ㈳群馬県バス協会 /
　　群馬県ハイヤー協会 / 群馬県個人タクシー協会
　　【関係行政機関】群馬県 / 前橋市 / 高崎市 / 伊勢崎市 / 渋川市 / 太田市 / 館林市 / 中之条町
　　【国土交通省】群馬運輸支局 / 関東運輸局 / 関東地方整備局

〔議事次第〕

１．開会
２．主催者挨拶
３．議事
（１）バリアフリーの現状と関東の取り組みについて
　　（関東運輸局）
（２）群馬運輸支局の取り組みについて
　　（群馬運輸支局）
（３）前橋市における取り組みについて
　　（前橋市）
（４）群馬県内における取り組みについて
　　（施設設置管理者、関係協会等）
（５）意見交換
４．閉会

〔委員からの主な意見〕

・バリアフリーの施設については、健常者と呼ばれる方々が計画立案して執行しており、利用者がその中にいないため、要望が反映されず、結果的にどれも同じようなバリアフリー施設になっている。
・群馬県内の横断歩道には1箇所しかエスコートゾーンがないとのことなので、積極的な設置をお願いしたい。
・聴覚障害者は電車やバスの車内では放送が聞こえないため、駅名や停留所の名前が判断出来る電光掲示板等、情報補助についてお願いしたい。災害時には、聴覚障害者だけではなく、健常者にとっても必要な伝達手段となる。
・鉄道やバスを利用した際に、10年前、20年前と比較すると障害者に対して優しくなっていると感じている。
・バリアフリーについては、ハード面だけではなく、ソフト面との両面から取り組む必要があるが、費用をかけるだけではなく、知恵を出し合って取り組むことが必要。

主催：栃木運輸支局

〔開催概要〕

●日　時：平成２６年2月7日（金）１３：００～１５：００
●場　所：宇都宮市役所　14階大会議室
●委　員：森本　章倫　（宇都宮大学大学院工学研究科 教授）～座長～
長谷川　万由美（宇都宮大学教育学部総合人間形成課程 教授）
麦倉　仁巳　（一般財団法人栃木県身体障害者福祉会連合会 会長）
小野　美智子　（一般社団法人 栃木県視覚障害者福祉協会 理事）
稲川　和彦　（一般社団法人 栃木県聴覚障害者協会 理事長）
大下　又吉　（一般財団法人 栃木県老人クラブ連合会 副会長）
鈴木　勇二　（一般社団法人 栃木県手をつなぐ育成会）
興野　憲史　（栃木県精神保健福祉会 会長）　（敬称略）

●参画者：【施設設置管理者等・関係協会】東日本旅客鉄道(株)大宮支社 / 東武鉄道(株) / 関東自動車(株) / アサヒタクシー(有) / (一社)栃木県バス協会 / (一社)栃木県タクシー協会
【関係行政機関】栃木県 / 宇都宮市 / 鹿沼市 / 真岡市 / 上三川町 / 益子町 / 茂木町 / 市貝町 / 芳賀町 / 高根沢町
【国土交通省】栃木運輸支局 / 関東運輸局 / 宇都宮国道事務所

〔議事次第〕

１．開会
２．主催者挨拶
３．講演　「エスカレーターから考える心のバリアフリー」
宇都宮大学教育学部　教授　長谷川　万由美
４．議事
バリアフリーの取り組みについて
・国の取り組みについて（関東運輸局）
・自治体の取り組みについて
（バリアフリー推進に関する取り組み）（鹿沼市）
・運送事業者の取り組みについて
（バリアフリー推進に関する取り組み）（関東自動車（株））
５．意見交換
６．閉会

〔委員からの主な意見〕

・障害者同士の希望が異なることで、矛盾が生じることがある。例えば車いすの方で歩道の段差を無くしてほしいという希望があるが、これをやると視覚障害の方は歩道と車道の差がわからなくて危険な場合もある。
当事者の意見を聞いて実施してほしい。
・音響式の信号で、夜8時過ぎには音がなくなってしまう。近所の苦情があったのかもしれないが、9時くらいまで延長してもらいたい。（視覚障害者）
・エスコートゾーン（横断歩道に点字ブロックを敷設）を大通りに設置してほしい。（視覚障害者）
・車いすの方は傘がさせないので、屋根付きのバス停を増やしてもらいたい。
・聴覚障害があると、エレベーターで人が大勢乗ったあと最後に乗る場合、前の人で定員オーバーのブザーが鳴ったのかわからない。
・マスクをしている人が増えているが、会話する際口元の動きを見たいので駅の窓口の人はマスクをしないでもらうとありがたい。（聴覚障害者）
・デマンド交通が増えているが、電話予約しかない場合耳が聞こえない者はどうやって予約するのか。メールやＦＡＸ等の工夫をお願いしたい。
・障害者のタイプはいろいろ違うので、事業者や自治体で計画を立てるときはモニター制度のように実際に使ってもらって意見を出してもらってから実施するのもよいのでは。

主催：山梨運輸支局

［開催概要］

●日　時：平成２５年１２月４日（水）１４：００～１６：２０
●場　所：山梨県立男女共同参画推進センター　大研修室
●委　員：佐々木　邦明（山梨大学大学院医学工学総合研究部　教授）～座長～
　　渡邊　森藏　（一般社団法人　山梨県老人クラブ連合会　副会長）
　　芦沢　茂夫　（山梨車いす生活者の会ステップアップ　相談役）
　　竹内　正直　（社会福祉法人　山梨県障害者福祉協会　理事長）
　　長澤　　誠　（一般社団法人　山梨県視覚障害者福祉協会　会長）
　　飯島　康夫　（社団法人　山梨県聴覚障害者協会　理事）
　　三浦　雅子　（山梨県精神障害者家族会連合会　会長）
　　星合　深妃　（ＮＰＯ法人 Happy Space ゆうゆうゆう　理事長）　　（敬称略）

●参画者：【施設設置管理者等・関係協会】
　　東日本旅客鉄道(株)八王子支社 / 山梨交通(株) / 富士急行(株) / 富士急山梨ハイヤー(株) /
　　(一社)山梨県タクシー協会
　　【関係行政機関】
　　山梨県 / 山梨県警察本部　/甲府市 / 山梨市 /甲州市/ 中央市 / 南アルプス市 / 都留市 / 笛吹市 /
　　上野原市 / 韮崎市 / 身延町 / 山中湖村
　　【国土交通省】
　　関東地方整備局 / 関東運輸局 / 山梨運輸支局

〔議事次第〕

１．開会
２．主催者挨拶
３．議事
（１）バリアフリー化推進に関する取り組みについて
　・バリアフリーの現状と関東運輸局の取り組みについて（関東運輸局）
　・社会資本整備総合交付金（バリアフリー化の支援制度について）（関東地方整備局）
　・上野原市バリアフリー基本構想の策定について（上野原市）
　・ＪＲ東日本駅のバリアフリー化の状況及び計画について（東日本旅客鉄道(株)）
（２）意見交換
（３）その他
４．閉会

〔委員からの主な意見〕

・情報共有の迅速化の観点から、本会議を年１回に限らず、２～３回開催してほしい。
・歩道と車道の段差について、法律の基準５cmだと電動車いすでは登れない。最近、視覚障害者の意見も取り入れながら段差を縮小できる内容の山梨県独自の条例を作ってもらい、大変ありがたい。
・すぐに多機能トイレを設置できないところについては、緊急対応として既設トイレにオストメイト対応の鏡、洗浄台、フックを取り付けるなどの対策をしてほしい。
・視覚障害者の立場から、できるだけ早くホームドアの設置を進めてもらいたい。
・構内放送が聞こえない聴覚障害者のために、すべての駅に電光掲示板を設置してほしい。運転中止や遅延発生時に、その場で消えてしまう音声と違い、電光掲示板であれば一般の人の役にも立つはず。
・身体障害者や知的障害者に認められている公共交通機関の割引制度を精神障害者にも認めてほしい。
・バリアフリー教室を各地の学校等で開催しているのは大変良いことだと思うが、まだまだ認知度が低いので、もっとアピールして行くべき。

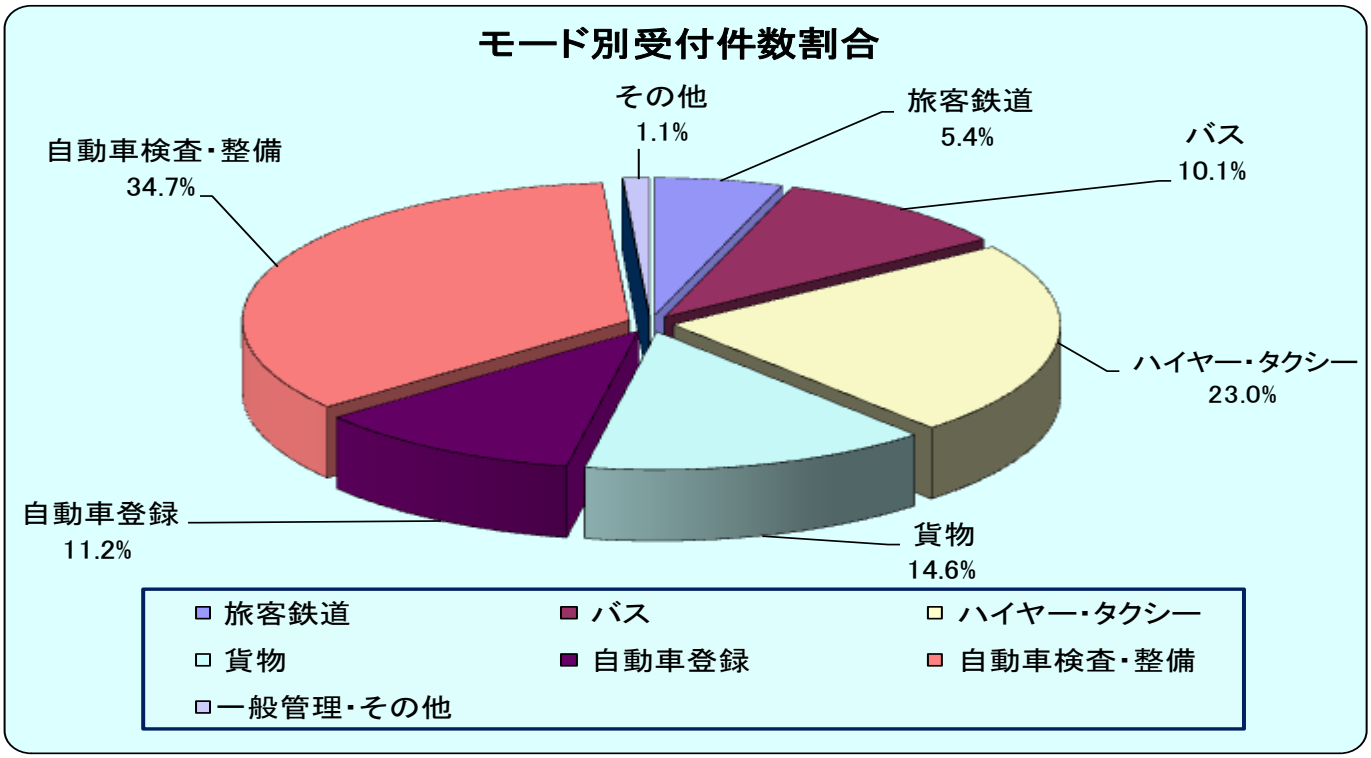
１．交通関連行政相談の概要

（１）平成２５年度　管内行政相談受付状況

関東運輸局では、交通環境部消費者行政・情報課及び各運輸支局に総合的な行政相談窓口を設置し、関係部課と連携しつつ、利用者からの問い合わせ、要望・意見等に対応しています。

平成25年度のモード別行政相談受付件数割合は以下のとおりです。

（平成25年度管内総受付件数：2，979件）



（２）行政相談事例

相談内容

乗合タクシーを利用した。自宅へ迎えに来た際に、相談者の車両に衝突し破損させた。しかし、その場では事故対応をすることもなく、また当該タクシー車両についても破損していたにもかかわらず代替車両を寄越すことなく運行を続けた。事業者の対応は全て後手対応であったため、今後安心して利用できるよう事業者に事故時のマニュアル等を作成するなど対応策を講じてもらうよう指導してほしい。

対応

相談のあった事実について、事業者に確認後、事故時の対応やマニュアル等に不備がなかったかを指摘したところ、マニュアル等の作成はなされていたものの機能していなかったこと、及びマニュアルの内容に不備があったことが判明したため、事業者に対し見直しを行うとともに再発防止の対策を図るよう指示した。

Ⅲ　その他の事業について

1．「公共交通の快適性・安心性評価指標」について

国土交通省では、平成16年3月、公共交通機関の快適性・安心性向上の取組みを促進するための方策の一つとして、快適性・安心性評価指標（**ICE Index of Comfortable and Easeful public transportation**）を提案致しました。

本指標は、同一指標の事業者間比較をするのではなく、それぞれの投資実績の推移をわかりやすく示すことを目的としております。

毎年度、これらの指標に係る数値を公表することを通じて、公共交通機関の快適性・安心性に対する取組状況について、情報提供を行っております。

首都圏の鉄道事業者《12社43路線》及びバス事業者《10社》
を対象に9項目の具体的数値をとりまとめ

快適性・安心性評価指標

「気持ちよく利用できる」指標

①【鉄道】車内快適指標
（全自動制御機能を有する冷房装置設置車両率）

「やさしく利用できる」指標

②【鉄道】ピーク時車両混雑率
③【鉄道】段差解消率
（段差のバリアフリー化率）
④【バス】ノンステップバス導入率

「安心して利用できる」指標

⑤【鉄道】駅員への連絡のしやすさ
⑥【鉄道】車内での連絡のしやすさ
（車内インターホン設置率）

「分かりやすく利用できる」指標

⑦【鉄道】ホームでの情報のわかりやすさ
（ホームＬＥＤ設置率）
⑧【鉄道】　駅構内での情報のわかりやすさ
（駅構内ＬＥＤ設置率）
⑨【鉄道】　車内での情報のわかりやすさ
（車内ＬＥＤ等設置率）

結　果　の　公　表

関東運輸局ＨＰへ掲載
URL参照：http://wwwtb.mlit.go.jp/kanto/page2/barrierfree.html

交通消費者行政相談窓口一覧

組　織　名	所　在　地	連　絡　先
関東運輸局 交通環境部 消費者行政・情報課	〒231-8433 横浜市中区北仲通5-57	TEL 045-211-7268 FAX 045-211-7270
東京運輸支局 総務企画部門	〒140-0011 品川区東大井1-12-17	TEL 03-3458-9231 FAX 03-3471-6320
神奈川運輸支局 総務企画部門	〒224-0053 横浜市都筑区池辺町3540	TEL 045-939-6800 FAX 045-932-3228
千葉運輸支局 総務企画部門	〒261-0002 千葉市美浜区新港198	TEL 043-242-7336 FAX 043-247-5229
埼玉運輸支局 総務企画部門	〒331-0077 さいたま市西区大字中釘2154-2	TEL 048-624-1835 FAX 048-624-1028
茨城運輸支局 総務企画部門	〒310-0844 水戸市住吉町353	TEL 029-247-5348 FAX 029-248-4773
栃木運輸支局 企画輸送・監査部門	〒321-0169 宇都宮市八千代1-14-8	TEL 028-658-7011 FAX 028-659-2416
群馬運輸支局 企画輸送・監査部門	〒371-0007 前橋市上泉町399-1	TEL 027-263-4440 FAX 027-261-0032
山梨運輸支局 企画輸送・監査部門	〒406-0034 笛吹市石和町唐柏1000-9	TEL 055-261-0880 FAX 055-263-1418

国 土 交 通 省　関 東 運 輸 局
交通環境部 消費者行政・情報課

〒231－8433
神奈川県横浜市中区北仲通5－57
横浜第二合同庁舎18階
ＴＥＬ　045－211－7268
ＦＡＸ　045－211－7270
e-mail　kant-syougyou@ktt.mlit.go.jp
ﾎｰﾑﾍﾟｰｼﾞ　http://www.ktt.mlit.go.jp